

# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*



# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*

## ESTIMADO HÓSPEDE,

Em nome do GRUPO ÁGUA HOTELS SPA & RESORTS, é um prazer dar-lhe as boas vindas ao ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO. Estamos certos de que terá uma estadia inesquecível.

O GRUPO ÁGUA HOTELS SPA & RESORTS iniciou o seu percurso em 2007, centrando a sua atividade na gestão e exploração de empreendimentos turísticos em Portugal e Cabo Verde.

A oferta do Grupo inclui hotéis, aldeamentos, restaurantes, áreas para desporto, bem-estar e espaços para eventos.

Com 7 empreendimentos turísticos, de 3, 4 e 5 estrelas, o GRUPO ÁGUA HOTELS SPA & RESORTS segmentou as suas unidades em três categorias:

### Landscape

ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO \*\*\*\* ÁGUA HOTELS RIVERSIDE \*\*\*\*

Os Landscape são hotéis Destino contruídos de raiz em lugares idílicos, e caracterizam-se pelas paisagens únicas que tornam a experiência verdadeiramente marcante.

Quem visita os hotéis Landscape normalmente pretende relaxar e irão encontrar nos nossos Spa's o complemento ideal à experiência sensorial que as paisagens diferenciadoras possibilitam.

Mas se procuram atividades que lhes permitam uma maior comunhão com a natureza envolvente, estão no sítio ideal pois as parcerias com operadores locais permitem que os hóspedes usufruam ao máximo de todo o tipo de desportos de montanha ou de rio.

### Villas & Resorts

ÁGUA HOTELS VALE DA LAPA DELUXE VILLAS \*\*\*\*\* ÁGUA HOTELS SAL VILA VERDE \*\*\*\*

ÁGUA HOTELS VILA BRANCA \*\*\*

Os Villas & Resorts são empreendimentos com inúmeras facilidades que disponibilizam todo o tipo de serviços e comodidades que permitem usufruir de um período de férias alargado sem ter a necessidade de sair do empreendimento.

São locais ideais para famílias ou grupos que pretendam fazer férias em conjunto num local onde podem encontrar tudo (restaurante, bar, supermercado, piscinas, corte-ténis ou paddle, ginásio, parque infantil...) dentro do mesmo recinto.

Estes empreendimentos têm em comum o facto de serem constituídos por moradias e apartamentos individuais, equipados com cozinha e em alguns casos, piscina privada. Para além disso, todos estão próximos de praias de referência nas localidades onde estão inseridos.

### Drop Hotels

ÁGUA HOTELS NELAS PARQ \*\*\* ÁGUA HOTELS ALVOR JARDIM \*\*\*\*

Os Drop são hotéis que estão situados em locais com serviços de consumo e de acesso facilitado.

Perfeitos para qualquer tipo de estadia, destinado ao lazer, negócio e desporto, tendo como objectivos primordiais o descanso e o usufruto da região envolvente.

# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*

## DIRETÓRIO

Este diretório foi criado com a finalidade de tornar a sua estadia mais fácil e cómoda. Aqui encontrará informações úteis de A a Z sobre o **ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO**, sobre os serviços disponíveis, bem como sobre a área circundante.

Se esta é a sua primeira vez na zona de Mondim de Basto, poderá divertir-se imenso a descobri-la. Irá certamente desfrutar de dias maravilhosos, rodeados de paisagens naturais com vistas deslumbrantes sobre a serra, nomeadamente sobre a elevação da Senhora da Graça e rio Tâmega, tendo por companhia uma comida fantástica, tudo dentro de uma zona dinâmica e cultural.

Compilámos num único documento todas as informações que julgamos poder necessitar sobre os melhores locais a visitar e atividades de lazer. No entanto, se necessitar de mais informações, por favor não hesite em contactar a receção.

Votos sinceros de uma estadia agradável.

## ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO

RENOVE OS SEUS SENTIDOS!

Esperamos voltar a contar com a sua visita em breve!

**"Afinal a melhor forma de viajar é sentir"**

Álvaro Campos (heterónimo de Fernando Pessoa)

## DIRETOR GERAL

# ÁGUA HOTELS

## MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*

### A

#### ALOJAMENTO

As unidades de alojamento dispõem de quatro tipologias de alojamento, tais como, **quartos, suites e moradias**.

- **Quartos Twin/duplos:** composto por quarto duplo ou twin e WC.;
- **Suites:** composta por um duplo, WC, sala de estar, uma ampla varanda e jacuzzi;
- **Espigueiro:** composto por dois quartos duplos, dois WC, sala de estar com cozinha totalmente equipada.
- **Casa Montanha:** composta por dois quartos duplos, dois Wc, sala de estar com lareira e com cozinha totalmente equipada e uma ampla varanda.

No interior do roupeiro do seu quarto irá encontrar um cobertor extra ou outra alternativa que poderá utilizar sempre que necessário. A roupa da sua cama será mudada sempre que o solicitar junto da receção. A roupa de banho será mudada à terceira noite.

Poderá ainda encontrar na unidade de alojamento secador de cabelo e produtos de higiene pessoal gratuitos. Todos os objetos existentes na unidade de alojamento, nomeadamente roupas de cama, toalhas, elementos decorativos, entre outros já descritos e não só, são propriedade do empreendimento. Se pretender mais almofadas e cobertores deverá solicitar na receção.

As toalhas brancas da casa de banho são para uso exclusivo no interior do quarto, não podendo ser usadas na piscina. Para obter toalhas de piscina, por favor, dirija-se à receção com o seu keypass facultado no check-in.

#### AEROPORTO

O Aeroporto Internacional Francisco Sá Carneiro está situado no Porto, a 100 quilómetros do **ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO**, a cerca de 1H de carro. Recomendamos que reconfirme os seus voos através da internet ou contactando a sua companhia aérea. Tenha em atenção o tempo de que necessitará para efetuar check-in no dia da partida. Caso necessite de um transfer, por favor, contacte a receção.

#### ÁGUA HOTELS

O **GRUPO ÁGUA HOTELS SPA & RESORTS** tem várias unidades, caso queira aderir a condições especiais de cliente, contacte a receção e poderá beneficiar dessas condições em todas as nossas unidades de alojamento.

ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO \*\*\*\*

ÁGUA HOTELS VALE DA LAPA DELUXE VILLAS \*\*\*\*\*

ÁGUA HOTELS RIVERSIDE \*\*\*\*

ÁGUA HOTELS ALVOR JARDIM \*\*\*\*

ÁGUA HOTELS VILA BRANCA \*\*\*

ÁGUA HOTELS NELAS PARQ \*\*\*

ÁGUA HOTELS SAL VILA VERDE \*\*\*\*

# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*

## A/B/C

### ALUGUER DE VEÍCULOS

Se pretende alugar um carro ou uma bicicleta, por favor, contacte a receção.

### AMENITIES

Na casa de banho do seu quarto encontrará à sua disposição gel de banho, champô, sabonete e touca de banho. Caso deseje amenities suplementares, poderemos fornecer a pedido e poderá ter um custo suplementar. Para tal, por favor, contacte a receção.

### ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

Não são permitidos animais de estimação nas unidades de alojamento.

### AR CONDICIONADO

Caso tenha alguma dificuldade na regulação do ar condicionado, por favor, contacte a receção. Para um melhor aproveitamento, aconselhamos a manter as portas e janelas bem fechadas. Agradecemos que desligue o mesmo sempre que se ausente.

### ARMAZENAMENTO DE COMIDAS E BEBIDAS

Por favor, não altere a programação do minibar. Para uma melhor eficácia do mesmo, não o encha em demasia. Evite deixar a porta do minibar aberta.

### BAGAGEM

Temos ao seu dispor uma sala de bagagens onde poderá guardar a mesma. Para tal, por favor, contacte a receção.

### BANCOS

Os bancos em geral funcionam nos dias úteis das 8H30 às 15H. Em Mondim de Basto poderá encontrar vários bancos. Poderá fazer câmbio de divisas e as caixas automáticas (ATM) estão disponíveis 24H. Se necessitar de mais informações ou direções, por favor, contacte a receção.

### BAR FISGAS

Aqui, cada bebida conta uma história, eterniza um momento, convida à reflexão. Poderá encontrar refeições ligeiras, cafetaria e cocktails.

### CAMA EXTRA

Alguns quartos têm capacidade para colocação de uma cama extra e berço para crianças até aos 3 anos de idade. Estes serviços têm um custo adicional e estão sujeitos a disponibilidade, pelo que se aconselha a efetuar o pedido o mais atempadamente possível. Para mais informações, por favor, contacte a receção.

# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\* \* \* \*

## C

### CHAVE / CARTÃO DE HÓSPEDE

É importante que se faça acompanhar sempre da sua chave/cartão de hóspede, uma vez que se trata da sua identificação dentro do hotel.

Se a sua chave apresentar alguma anomalia ou caso necessite de uma chave extra, por favor, contacte a receção. Informamos que a chave deixará de funcionar às 12H do seu dia de saída (check-out).

Caso requeira saída tardia (late check-out) deverá dirigir-se à receção para atualização da mesma. Este serviço está sujeito a um custo adicional.

### CHECK-IN E CHECK-OUT

Informamos que o check-in poderá realizar-se a partir das 15H. Agradecemos que deixe o seu quarto até às 12H na data de saída. Caso deseje permanecer no quarto para além daquela hora, por favor, contacte a receção para saber a disponibilidade e custo adicional.

### COFRES

Todos os quartos estão equipados com cofres individuais de fechadura eletrónica de utilização gratuita, existindo ainda um cofre central na receção. No dia de check-out deixe, por favor, o cofre aberto.

A Direção do **ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO** não se responsabiliza pelos bens não depositados e registados no cofre central da receção.

### CRIANÇAS

O hotel dispõe de piscina exterior para crianças. Para segurança das mesmas devem estar sempre acompanhadas pelos seus responsáveis.

O hotel dispõe de parque infantil para as crianças que devem estar sempre acompanhadas pelos seus responsáveis. Agradecemos que tenham também em atenção o comportamento das crianças de forma a respeitarem os outros hóspedes, evitando barulhos dentro do hotel e durante a noite.

### COMUNICAÇÕES

Impressão / Digitalização / Fotocópias

O **ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO** dispõe de serviço de impressão e digitalização.

O hotel disponibiliza serviços de fotocopiadora a preto e branco.

Internet

O hotel coloca à sua disposição, de forma gratuita, acesso à nossa rede de internet Wi-Fi, nomeadamente, na receção, restaurante e bar.

Telefone

O seu quarto dispõe de um telefone que lhe permite fazer chamadas internas e/ou para o exterior.

As chamadas que efetuar do seu quarto para qualquer um dos nossos números internos são gratuitas.

As chamadas externas têm um custo adicional por minuto, que será debitado na conta do seu quarto e deverá ser pago no momento do check-out.

Para ligar para a receção, marque "500". Para obter uma chamada internacional, por favor, contacte a receção.

# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\*\*\*

## C/D/E

### Indicativos internacionais

PAÍS	INDICATIVO
ÁFRICA DO SUL	0027
ALEMANHA	0049
ANGOLA	00244
AUSTRÁLIA	0061
ÁUSTRIA	0043
BÉLGICA	0032
BRASIL	0055
CABO VERDE	00238
CANADÁ	001
CHINA	0086
CHIPRE	00357
DINAMARCA	0045
ESLOVÁQUIA	00421
ESLOVÉNIA	00386
ESPAÑHA	0034
ESTÓNIA	00372
E.U.A.	001
FRANÇA	0033
FINLÂNDIA	00358
GRÉCIA	0030
GUINÉ-BISSAU	00245

PAÍS	INDICATIVO
HOLANDA	0031
HUNGRIA	0036
ÍNDIA	0091
IRLANDA	00353
ITÁLIA	0039
JAPÃO	0081
LETÓNIA	00371
LITUÂNIA	00370
LUXEMBURGO	00352
MACAU	00853
MALTA	00356
MOÇAMBIQUE	00258
NORUEGA	0047
POLÓNIA	0048
REINO UNIDO	0044
REPUBLICA CHECA	00420
RÚSSIA	007
S. T. PRÍNCIPE	00239
SUÉCIA	0046
SUIÇA	0041
TIMOR LESTE	00670

### DESPORTOS

A maravilhosa paisagem envolvente que circunda o hotel, permite a prática de vários desportos como por exemplo: caminhadas, caminhada nórdica, btt, tt, descidas de rio. Por favor, contacte a receção para saber mais informações.

### ELETRICIDADE

A corrente elétrica no hotel é de 220V.

# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\* \* \* \*

## E/F/G/L

### ELEVADORES

No ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO encontrará elevadores preparados para pessoas com todos os tipos de mobilidade. Para sua segurança, desaconselhamos a utilização do mesmo por crianças até aos 12 anos de idade sem estarem acompanhadas por um adulto. Não utilizar o elevador em caso de emergência.

### EMERGÊNCIA

Linha Nacional de Emergência 112 / GNR Mondim de Bastos (+351) 255 381 122

### ESPREGUIÇADEIRAS

Para que possa desfrutar tranquilamente da área envolvente da nossa piscina, informamos que não é permitido reservar espreguiçadeiras com toalhas, roupa ou outros objetos. Sempre que se verifique a existência de qualquer objeto nas cadeiras sem que estas estejam a ser utilizadas, o hotel reserva-se o direito de retirar a marcação.

### ESTACIONAMENTO

O ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO dispõe de 100 lugares de estacionamento. Por favor, estacione apenas nos locais designados para o efeito. O nosso estacionamento não é vigiado, de qualquer modo recomendamos que não deixe objetos de valor no carro. Informamos que o hotel não se responsabiliza por eventuais danos ou furtos na sua viatura.

### EVENTOS

O hotel está preparado para receber diversos tipos de eventos profissionais e/ou sociais. Estão disponíveis pacotes para casamentos e luas-de-mel, reuniões profissionais e festas. Para mais informações contacte a receção ou envie um e-mail para [sales@aguahotels.pt](mailto:sales@aguahotels.pt).

### FUMAR

É expressamente proibido fumar em todas as áreas interiores do hotel. Todos os quartos dispõem de dispositivos anti fumo. Por favor, não atire beatas para o chão.

### GRATIFICAÇÕES

Fica ao critério do hóspede deixar uma gratificação. Como referência, poderão ser 10% da conta final.

### LAVANDARIA / ENGOMADORIA

Sempre que necessitar destes serviços, por favor, contacte a receção.

### LAZER

Para informações sobre atividades de lazer, culturais ou outras contacte a receção



# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*

## L/M/N/P

### LIMPEZA

A limpeza é realizada diariamente até às 18 H. A roupa de cama é mudada duas vezes por semana ou sempre que se justificar ou for solicitada. As toalhas devem ser colocadas nos toalheiros após cada utilização. Se pretender que sejam trocadas devem ser deixadas no chão ou na banheira. Agradecemos que não utilize as toalhas do seu quarto fora do mesmo.

A equipa de limpeza irá retirar todos os desperdícios diariamente. Por favor, não deixe lixo no exterior, pois poderá atrair animais e/ou insetos indesejados. Em caso de infestação ou recolha adicional, por favor, contacte a receção.

### MANUTENÇÃO

Preparamos cuidadosamente o quarto para a sua chegada. Contudo, podem surgir anomalias e avarias que requeiram manutenção. Por favor, informe a receção imediatamente de modo a que estas possam ser resolvidas com a maior brevidade.

### MÉDICO

Temos disponível serviço médico "doctor on call". Para mais informações, por favor, contate a receção.

### MINIBAR

O ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO dispõe de serviço de minibar.

Durante a sua estadia, sempre que desejar qualquer um dos itens da lista existente junto ao seu minibar, por favor, contacte a receção ou housekeeping.

Se desejar alguma bebida não incluída no minibar, por favor, contacte a receção.

### NÃO INCOMODAR

Se não quiser ser incomodado, por favor pendure o cartão com a mensagem apropriada no exterior da porta do seu quarto.

### NORMAS DE CONDUTA

O hotel reserva-se o direito de impedir que os hóspedes permaneçam na unidade nos casos em que os mesmos demonstrem sinais de comportamento violento ou que pela sua conduta possa pôr em perigo os outros hóspedes, colaboradores e o hotel.

Tratando-se de uma unidade hoteleira, solicita-se a todos os hóspedes respeito pelos outros, não promovendo barulhos nos quartos e/ou corredores no período noturno ou no estacionamento do hotel.

Não é permitido circular em tronco nu na zona da receção, bares e sala de pequeno-almoço.

Não é permitido andar descalço em zonas fora da piscina.

### PAGAMENTOS

Como forma de pagamento, aceitamos os principais cartões de crédito e débito (VISA, Mastercard, EuroCard, UnionPay) ou numerário. Lamentamos, mas não aceitamos cheques.

Por forma a evitar problemas de última hora, sugerimos que salde a sua conta no dia anterior à data prevista de saída do hotel quando o check-out ocorrer muito cedo.

# ÁGUA HOTELS

## MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*

### P/Q

#### PEQUENO-ALMOÇO

O pequeno-almoço é servido no restaurante Vista Rio. Este horário pode variar em função da época do ano. Se não estiver incluído na sua tarifa de alojamento, por favor, contacte a receção para saber qual o suplemento aplicável. Se desejar tomar o seu pequeno-almoço no quarto deverá informar o restaurante e a receção na noite anterior.

Por favor, consulte o menu de room service disponível no interior da sua unidade de alojamento. Este serviço está disponível mediante o pagamento da respetiva taxa de serviço.

#### PERDIDOS & ACHADOS

Todos os artigos encontrados na sua unidade de alojamento após a saída serão levados à receção. Se desejar reaver o(s) artigo(s), por favor contacte a receção pelo telefone (+351) 255 389 040 ou através do e-mail geral@aguahotels.pt.

#### PISCINA EXTERIOR / INTERIOR

O ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO tem piscina exterior e piscina interior à sua disposição. As piscinas não são vigiadas, pelo que é muito importante que cumpra as normas de segurança referentes à utilização da piscina e mantenha sempre um contacto visual com as crianças. Caso necessite de toalhas de piscina, por favor, contacte a receção.

#### PROGRAMA AMBIENTAL

Proteger o meio ambiente é uma prioridade para todos nós... Quer ajudar-nos? Saiba como:

- Troca de roupa de cama: a roupa de cama é substituída duas vezes por semana. Para trocas mais frequentes de roupa de cama (fronhas e lençóis), deverá contactar a receção ou a governanta geral;
- Troca de toalhas: as toalhas deverão ser colocadas depois de usadas nos respetivos toalheiros e, só serão trocadas quando se encontrem no chão ou banheira;
- Poupança de água no banho: evite, sempre que possível, banhos prolongados; feche a água enquanto se ensaboa ou quando escova os dentes;
- Descarregue o autoclismo apenas quando se justificar e na posição de poupança de água;
- Se tiver o ar condicionado ligado, por favor, mantenha as portas e as janelas fechadas e desligue o ar condicionado sempre que se ausentar;
- Opte pelas escadas em vez do elevador.

#### QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

Informe-nos de qualquer sugestão ou de algo que ache que deva ser melhorado no nosso empreendimento, preenchendo o questionário de satisfação colocado alojamento. Entregue o questionário na receção, após o check-out.

# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\*\*\*

## R/S

### RECEÇÃO

Os serviços de receção estão disponíveis 24H por dia. Não hesite em contactar a receção sempre que necessite alguma informação.

Se desejar efetuar uma reserva de atividade de lazer exterior ou qualquer outro tipo de informação, por favor, contacte a receção.

### RESERVAS

O ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO dispõe de um serviço de informações e reservas disponível todo o ano 24H por dia, sete dias por semana. Se desejar obter mais informações sobre o empreendimento ou sobre disponibilidade e tarifas, por favor, contacte-nos através dos telefones (+351) 282 380 222 / (+351) 255 389 040 do e-mail [bookings@aguahotels.pt](mailto:bookings@aguahotels.pt) ou contacte a receção.

### RESTAURANTE TÂMEGA

Com um leque variado de oferta, o seu menu combina os deliciosos sabores com o requinte da cozinha tradicional. É o local ideal para desfrutar de um jantar tranquilo a dois ou em família. Almoço é servido no bar Fisgas. Se desejar algo especial peça uma sugestão ao nosso chef.

### SALA DE REUNIÕES

O hotel dispõe de uma sala de reunião. Para mais informações sobre capacidade dos espaços e cotações, por favor, contacte a receção.

### SAÚDE / RECOMENDAÇÕES BÁSICAS

Exposição solar

A exposição ao Sol deverá ser moderada com duração não superior a 30 minutos diários no primeiro dia. Recorde-se que mesmo com o céu encoberto poderá sofrer queimaduras.

Evite a exposição solar entre as 11H e as 15H.

Utilize com frequência um protetor solar de índice de proteção alto contra os raios UV, especialmente para as crianças.

Para evitar desidratação, consuma apenas bebidas não alcoólicas durante a exposição solar.

### SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO

O hotel está equipado com um sistema de alarme de incêndio, bem como detetores de fumo e extintores.

O que fazer em caso de incêndio?

Se ocorrer um incêndio no seu quarto:

- Notifique imediatamente a receção;
- Se achar seguro, pode tentar apagá-lo, mas em caso de dúvida, saia do quarto fechando a porta para evitar que o fumo e o fogo se propaguem.

Se o fogo ocorrer noutras dependências do empreendimento, faça o seguinte:

- Mantenha a calma, não grite nem corra;
- Comunique imediatamente a um funcionário do hotel e pressione a botoneira manual de alarme mais próxima;
- Dirija-se para o ponto de encontro junto à entrada do hotel.

# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\* \* \* \*

## S

Na eventualidade pouco provável de haver uma evacuação geral do hotel, deixe os seus pertences e siga a sinalética de emergência para os percursos de evacuação, seguindo as instruções dadas pelo pessoal do hotel.

Nunca utilize os elevadores em caso de incêndio, apenas as escadas.

### SEGURANÇA / RECOMENDAÇÕES BÁSICAS

O ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO recomenda que siga sempre as seguintes recomendações:

- Vigie os seus bens. Não os deixe abandonados nem por um curto instante;
- Coloque todos os seus objetos de valor no cofre do seu quarto logo que possível;
- Feche as janelas e a porta do seu quarto ao sair e confirme novamente para se assegurar que esta está corretamente fechada, mesmo que se ausente só por um curto espaço de tempo;
- Mantenha a porta fechada enquanto estiver no seu quarto;
- Feche a sua bagagem sempre que não esteja a utilizá-la e coloque-a dentro do armário. Se puder, feche sempre a sua bagagem com chave;
- Reforce a sua vigilância no momento de efetuar o pagamento da sua fatura;

Nunca:

- Exiba joias, dinheiro ou objetos de valor no seu quarto;
- Convide pessoas desconhecidas para o seu quarto, nem lhes dê o seu número de quarto;
- Dê permissão ao pessoal da manutenção para entrar no seu quarto sem ter requerido previamente os seus serviços;
- Permita a entrada no seu quarto de encomendas que não tenham sido solicitadas.

Quando estabelecer relações sociais com pessoas desconhecidas não revele o nome do seu alojamento nem o número do seu quarto, não comunique projetos de futuras excursões, passeios, etc., em público ou com estranhos.

Para maior segurança, solicitamos que não deixe nenhum objeto pessoal como bolsas, maletas, etc., fora do alcance da sua vista em zonas comuns do quarto (hall, bar, restaurante, sala de pequenos almoços...).

O ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO não se responsabiliza pelos objetos de valor que não sejam entregues sob custódia à receção.

Agradecemos que notifique sempre a direção de qualquer acontecimento anormal tal como pessoas com atitude suspeita, chamadas telefónicas repetidas sem identificação de número ou pessoas desconhecidas que lhe batam à porta.

### SERVIÇO DE DESPERTAR

Caso necessite do serviço de despertar, solicite-o à receção.

### SERVIÇOS DE QUARTOS / "ROOM-SERVICE"

O serviço de quartos encontra-se à sua disposição. No seu quarto encontrará a nossa carta do restaurante. Informamos que por cada serviço solicitado será cobrada a taxa de serviço. Para mais informações, por favor, contacte a receção.

# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*

## S/T

### SPA

Vire as costas ao stress encontre uma gama variada de terapias de saúde e beleza. O spa dispõe de duas piscinas interiores, sauna, banho turco, jacuzzi, massagens e tratamentos diversos. Para mais informações, por favor, contacte a receção.

### TÁXIS

Caso pretenda serviço de táxi, por favor, contacte a receção.

### TELEVISÃO

A televisão do seu quarto tem receção via satélite. Por favor, não a tente sintonizar. Caso detete alguma anomalia solicite ajuda na Receção.



# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*



# ÁGUA HOTELS

---

## MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*

### DEAR GUEST,

On behalf of the **ÁGUA HOTELS SPA & RESORTS GROUP**, it is a pleasure to welcome you to **ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO**. We are sure you will have an unforgettable stay.

The **ÁGUA HOTELS SPA & RESORTS GROUP** began its journey in 2007, opening and managing touristic resorts and hotels in Portugal and Cape Verde.

The Group has to offer hotels, resorts, restaurants, sports and wellness facilities and spaces for events. With 7 properties of 3, 4 and 5 stars, the **ÁGUA HOTELS SPA & RESORTS GROUP** has divided its properties into three segments:

### Landscape

**ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO \*\*\*\*** **ÁGUA HOTELS RIVERSIDE \*\*\*\***

The Landscape are destination hotels built in idyllic locations, Landscape hotels are characterized by the unique landscapes that make the experience truly outstanding.

Those who visit Landscape hotels usually want to relax and will find in our Spa's the ideal complement to the sensory experience that differentiating landscapes enable.

But if you are looking for activities that allow you a greater communion with the surrounding nature, you are in the right place, because partnerships with local operators allow guests to make the most of all types of mountain or river sports.

### Villas & Resorts

**ÁGUA HOTELS VALE DA LAPA DELUXE VILLAS \*\*\*\*\*** **ÁGUA HOTELS SAL VILA VERDE \*\*\*\***

**ÁGUA HOTELS VILA BRANCA \*\*\***

The Villas & Resorts are properties with numerous facilities that offer all kinds of services and amenities that allow you to enjoy an extended vacation without having to leave the resort.

They are ideal places for families or groups who want to spend their holidays together in a place where they can find everything (restaurant, bar, supermarket, swimming pools, tennis or paddle court, gym, playground...) in the same place.

These properties have in common the fact that they consist of individual villas and apartments, equipped with kitchen and, in some cases, private pool. In addition, they all close to incredible beaches.

### Drop Hotels

**ÁGUA HOTELS NELAS PARQ \*\*\*** **ÁGUA HOTELS ALVOR JARDIM \*\*\*\***

Drop hotels are located at easy access consuming areas.

Perfect for any type of stay, for leisure, business or sports, the prime goal is for the guest to relax and enjoy what the surrounding region has to offer.



# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*

## DIRECTORY

This directory has been created to make everything easier during your stay. Here you can find information from A to Z about the **ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO**, the services provided as well as information on the surrounding area.

If this is your first time in Mondim de Basto, we can assure you that you will have a great time discovering it. You will surely enjoy full days surrounded by natural landscapes, stunning views overlooking the mountains like Senhora da Graça and the Tâmega river, fantastic food, and everything within a dynamic and cultural area.

We have organized in this directory all the information that we think you might need, nevertheless, if you need more information, please do not hesitate to contact reception.

We sincerely hope you have an enjoyable stay and we look forward to welcoming you back very soon!

## ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO

RENEW YOUR SENSES!

**"After all, the best way to travel is to feel"**

Álvaro Campos (Fernando Pessoa heteronym)

## GENERAL MANAGER

# ÁGUA HOTELS

## MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*

### DIRECTORY FROM A/Z

#### A

##### ACCOMMODATION

There are three types of accommodation, composed by **rooms**, **suites** and **villas**.

- **Twin/Double Rooms:** double or twin room and bathroom;
- **Suites:** double room, bathroom, living room, large balcony and jacuzzi;
- **Granary:** two double bedrooms, two bathrooms, living room with fully equipped kitchen;
- **Mountain House:** two double bedrooms, two bathrooms, living room with fireplace, fully equipped kitchen and a large balcony.

Inside your bedroom closet you will find an extra blanket/duvet that you can use. Your bed linen will be changed whenever requested at the reception. Towels will be changed on the third night.

You will find a hairdryer and free toiletries in the accommodation unit. All objects in the accommodation unit, namely bed linen, towels, decorative elements, among others already described and not only, are property of the development. If you want more pillows and blankets you should ask at the reception.

The white bathroom towels are for exclusive use inside the room and cannot be used by the pool. To obtain pool towels, please go to reception with your keypass provided at check-in.

We ask you to inform reception of any damage occurred in the property as soon as possible, so that we can take all the necessary actions in order to correct them. If you wish to acquire any objects existing at the accommodations, you may contact reception to be informed about the prices.

##### AIR-CONDITIONING

If you have any difficulties, please contact reception. With the air conditioning on, please keep the doors and windows closed. Please turn off the device when you leave the room.

##### AIRPORT

Francisco Sá Carneiro International Airport is located in Porto, 100 km from the from our hotel, about 1H driving. We recommend that you reconfirm your flights on the internet or by contacting your airline. Please consider the time you need to check in on your departure day. If you need a transfer, please contact reception.

##### ÁGUA HOTELS

The **ÁGUA HOTELS SPA & RESORTS GROUP** has several properties.

**ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO \*\*\*\***

**ÁGUA HOTELS VALE DA LAPA DELUXE VILLAS \*\*\*\*\***

**ÁGUA HOTELS RIVERSIDE \*\*\*\***

# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*

## A / B / C

ÁGUA HOTELS ALVOR JARDIM \*\*\*\*

ÁGUA HOTELS VILA BRANCA \*\*\*

ÁGUA HOTELS NELAS PARQ \*\*\*

ÁGUA HOTELS SAL VILA VERDE \*\*\*\*

### AMENITIES

In your room's bathroom you will find shower gel, shampoo, soap and shower cap. Should you require, we can provide additional amenities that can be subject to an additional fee. Please contact reception.

### BANKS

Banks normally work on weekdays between 8.30 a.m. and 3 p.m. In Mondim de Basto you can find several banks and exchange offices.

The ATM'S are available 24H. If you need more information or directions, please contact reception.

### BAR

Here each drink tells a story, eternalizes a moment, invites reflection. Serving light meals, hot and cold drinks and cocktails.

### BREAKFAST

Breakfast is served at the Senhora da Graça restaurant. The breakfast hours may vary depending on the time of the year.

If it is not included in your room rate, please contact reception for the applicable supplement.

If you wish to have your breakfast in your room, please inform reception the night before.

Please check the room service menu available inside your room. This service is subject to an additional fee.

### CAR RENTAL

If you wish to rent a car or bike, please contact reception.

### CONDUCT STANDARDS

The hotel reserves the right to prevent guests from staying in the room wherever they show signs of violent behavior or that their conduct may endanger other guests, staff and the hotel.

As a hotel, all guests are asked to respect others and do not promote noises in the room and/or corridors at night or in the hotel parking lot.

It is not allowed to go half - naked in the reception area, restaurant and bar.

It is not allowed to walk barefoot in areas outside the pool.

### CHECK IN / CHECK-OUT

Please be advised that check-in may take place after 3 p.m. Please leave your room until 12.00 on departure date. If you wish a late check-out, please contact reception for availability and additional cost.

# ÁGUA HOTELS

## MONDIM DE BASTO

\*\*\*

### C

#### CHILDREN

The hotel has an outdoor pool for children.

As a safety precaution, children should always be accompanied by their parents/guardians. Children under 12 years old must not use the lifts without the presence of an adult.

Please be mindful of your children's behavior in order to respect other guests, avoiding too much noise within the hotel and at night.

#### COMMUNICATIONS

Printing / Scanning / Photocopying

ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO offers printing and scanning and black and white photocopying.

Internet

The hotel has at your disposal, free of charge, access to our Wi-Fi network at reception and bar.

Telephone

Your room has a telephone that allows you to make internal and/or external calls. Calls from your room to any of our internal numbers are free. External calls have a additional charge per minute, which will be charged to your room account and must be paid at check-out.

To call reception, dial "500".

To get an international call, please contact the reception.

International dialing codes

COUNTRY	CODE
ANGOLA	00244
AUSTRALIA	0061
AUSTRIA	0043
BELGIUM	0032
BRAZIL	0055
CAPE VERDE	00238
CANADA	001
CHINA	0086
CYPRUS	00357
DENMARK	0045
EAST TIMOR	00670
ESTONIA	00372
FINLAND	00358
FRANCE	0033

COUNTRY	CODE
GERMANY	0049
GREECE	0030
GUINEA-BISSAU	00245
HUNGARY	0036
INDIA	0091
IRELAND	00353
ITALY	0039
JAPAN	0081
LATVIA	00371
LITHUANIA	00370
LUXEMBOURG	00352
MACAU	00853
MALTA	00356
MOZAMBIQUE	00258

# AGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*

## C/D/E

COUNTRY	CODE
MOZAMBIQUE	00258
NETHERLANDS	0031
NORWAY	0047
POLAND	0048
REPUB. CZECH	00420
RUSSIA	007
SLOVAKIA	00421
SLOVENIA	00386

COUNTRY	CODE
SOUTH AFRICA	0027
SPAIN	0034
S. T. PRINCE	00239
SWEDEN	0046
SWITZERLAND	0041
UNITED KINGDOM	0044
USA	001

### DO NOT DISTURB

If you do not wish to be disturbed, please place the sign outside your room door.

### ENVIRONMENTAL PROGRAM

Protecting the environment is a priority for all of us... Want to help us? Know how:

- Change of bed linen: bed linen is changed twice a week. For more frequent changes (pillow cases and sheets), you should contact reception or the housekeeper;
- Change of towels: towels should be placed after use on the towel racks and will only be changed when they are on the floor or bathtub;
- Saving water: avoid prolonged bathing whenever possible; close the tap while soaping or brushing your teeth;
- Flush the toilet only when justified, using the water-saving position;
- If you have the air conditioning on, please keep the doors and windows closed and turn off the air conditioning whenever you are away;
- Choose the stairs instead of the lift.

### ELECTRICITY

The electric voltage in the hotel is 220 volts.

### EMERGENCY

National Emergency Number 112 / GNR Mondim de Basto (+351) 255 381 122

# AGUA HOTELS

---

## MONDIM DE BASTO

\*\*\*

### E / F / G / H

#### EVENTS

The hotel is prepared to host various types of professional and/or social events. Packages for weddings and honeymoons, professional meetings and parties are available. For more information contact reception or email [sales@aguahotels.pt](mailto:sales@aguahotels.pt).

#### EXTRA BED

Some rooms have capacity for extra beds and cots for children up to 3 years old. These services are subject to an additional cost and subject to availability, so it is advisable to order as soon as possible. For more information, please contact reception.

#### FOOD AND BEVERAGE STORAGE

Please do not change the minibar settings. For better efficiency, do not overfill it. Avoid leaving the minibar door open.

#### GRATIFICATIONS

It is up to the guest to leave a gratification tip. As a reference, this could be 10% of the final bill.

#### GUEST CARD / KEY-PASS

Your guest card should be with you at all times as it serves as your identification inside the hotel. In case there is an anomaly with the card or should you need an extra card, please contact reception. Your card will stop working at 12.00 on your check-out day. In case you have required late check-out, please go to reception so that the card can be reprogrammed.

#### HEALTH / BASIC RECOMMENDATIONS

Solar exposure

Sun exposure should be moderate for no more than 30 minutes daily on the first day.

Remember that even with an overcast sky, you can suffer from sunburns.

Avoid sun exposure between 11 a.m. and 3 p.m.

Frequently use a sunscreen with a high UV protection index, especially for children.

To avoid dehydration, consume only non-alcoholic beverages during sun exposure.

#### HOUSEKEEPING

Your room will be cleaned daily until 6 p.m. The bed linen is changed twice a week or whenever needed or requested.

Towels should be placed in the towel racks after use. Should you need towels to be changed, please place them in the bathtub or on the bathroom floor.

The housekeeping team will remove the rubbish daily, but if you need to do it.

# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*

## L/M

### LAUNDRY / IRONING

The hotel has an iron or ironing boards in your rooms. A washing machine and tumble dryer are also available. Detergent can be purchased from the small supermarket in the clubhouse near the reception. The resort has a laundry and ironing service. The laundry delivered by 10H will be returned the next day in the morning. If you require express service (less than 24H) a 50% surcharge will be added to the table value.

Sempre que necessitar destes serviços por favor coloque as peças no saco que se encontra dentro do guarda-roupa do seu quarto, preencha a folha de lavanderia anexa e notifique a receção para que este possa ser levantado.

A roupa entregue até às 10H ser-lhe-á devolvida no dia seguinte de manhã. Se desejar serviço expresso (menos de 24H) será adicionado um suplemento de 50% ao valor de tabela.

### LIFTS

At ÁGUA HOTELS MONDIMM DE BASTO you will find a lift prepared for people with all types of mobility. Children under 12 years old must not use the lifts without the presence of an adult. Do not use the lift in case of an emergency.

### LOST AND FOUND

All items found in your accommodation upon departure will be taken to reception. If you wish to recover the item(s), please contact reception at (+351) 255 389 040 or email geral@aguahotels.pt.

### LUGGAGE

We have at your disposal a luggage room where you can store your luggage. For help in transporting and storing luggage, please contact reception.

### MAINTENANCE

We have carefully prepared the room for your arrival, however some anomalies or problems may occur that need maintenance in this case, please contact reception so that any issues may be solved as soon as possible.

### MEETING ROOM

The hotel has a meeting room. For more information about space capacity and quotations, please contact reception.

### MINIBAR

The ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO has a minibar service. During your stay, whenever you want any of the items on your minibar list, please contact reception or housekeeping. If you would like any drinks not included in the minibar, please contact the reception.

# ÁGUA HOTELS

## MONDIM DE BASTO

\*\*\*

### O/P/R

#### OUTSIDE ACTIVITIES

For information on leisure, cultural or other activities please contact reception.

#### PARKING

ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTRO has 100 parking spaces. Please park only in the designated areas. Our park is not guarded, however we recommend that you do not leave valuables in the car. Please be advised that the hotel is not responsible for any damage or theft to your car.

#### PAYMENTS

As a method of payment, we accept major credit and debit cards (VISA, Mastercard, EuroCard, UnionPay) or cash. Sorry, we do not accept cheque. To avoid last-minute issues, we suggest that you settle your account the day before you leave the hotel, whenever the check-out occurs very early.

#### PETS

Pets are not allowed in the accommodation.

#### POOLS / OUTDOOR AND INDOOR

ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO has outdoor pools and an indoor pool at your disposal. Swimming pools are not guarded, so it is very important to follow the pool safety instructions, as well as that you always keep eye contact with children. If you need pool towels, please contact the reception.

#### RECEPTION

Reception services are available 24H. Do not hesitate to contact reception whenever you need any information. If you wish to make a restaurant reservation, outdoor leisure activity or any other information.

#### RESERVATIONS

ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO has an information and booking service available 24H a day, seven days a week. If you would like more information about the hotel or about availability and rates, please contact us at (+351) 282 380 222 / (+351) 255 389 040 or e-mail [bookings@aguahotels.pt](mailto:bookings@aguahotels.pt) or contact reception.

#### RESTAURANT TÂMEGA

With a wide variety on offer, the menu combines delicious flavors with the refinement of traditional cuisine. It is the ideal place to enjoy a quiet dinner for two or family. Lunch is served at the bar Fisgas. If you want something special ask our chef for a suggestion.



# ÁGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\*\*\*\*

## R/S

### ROOM-SERVICE

Room service is available.

In your room you will find our restaurant menu. Please be advised that for each service requested a service fee will be charged. For more information, please contact reception.

### SAFE BOX

All rooms are equipped with a safe with electronic lock. Reception also has a central safe.

On the day of check-out, please leave the safe open. The hotel management is not responsible for any items or valuables not deposited in the reception central safe.

### SAFETY / BASIC RECOMMENDATIONS

ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO we suggest that you always follow the following recommendations:

- Watch over your belongings. Do not leave them unattended even if for a short while;
- Put all your valuables in your room safe;
- Close the windows and door of your room whenever you leave, and confirm again to make sure that it is properly closed, even if you are only gone for a short time;
- Keep the door closed while in the room;
- Close your luggage when not in use and place it in the closet. If you can, always lock your luggage with a key;
- Take a close look when paying your invoice;
- Do not let children under 12 years use the lifts without the presence of an adult.

Never:

- Display jewelry, money or valuables in your room;
- Invite strangers to your room or give them your room number;
- Allow maintenance personnel to enter your room without having previously requested their services;
- Allow unsolicited orders to your room.

When establishing social relationships with strangers, do not disclose the name of your hotel or room number, or report future excursions, outings, etc., in public or with strangers.

For greater safety, we ask that you do not leave any personal objects such as bags, briefcases, etc., out of your sight in common areas of the hotel (hall, restaurant, bar...).

ÁGUA HOTELS MONDIM DE BASTO is not responsible for valuables that are not delivered to the reception. Please always notify management of any abnormal event such as suspicious people, repeated unidentified telephone calls or unknown people knocking on your door.

### SAFETY / FIRE SAFETY

The hotel is equipped with a fire alarm system, with smoke detectors and extinguishers.

What to do in case of fire?

If a fire occurs in your room:

- Notify the reception immediately;
- If you find it safe, you can try to extinguish it, but if in doubt, leave the room closing the door behind you to prevent smoke and fire from spreading.

# AGUA HOTELS

MONDIM DE BASTO

\* \* \* \*

## S/T

If a fire occurs in other premises of the hotel, do the following:

- Keep calm, do not yell or run;
- Immediately report to an employee of the hotel and push the nearest fire alarm button;
- Head to the meeting point near the entrance of the hotel.

In the unlikely event of a general hotel evacuation, leave your belongings and follow the emergency signs for evacuation routes, following the instructions given by the hotel staff.

Never use the lifts in a fire, only the stairs.

## SATISFACTION QUESTIONNAIRE

Let us know of any suggestions or anything you think should be improved in our resort, by completing the satisfaction questionnaire placed in your accommodation. Please deliver the questionnaire at reception on check-out.

## SPA

Turn your back on stress find a wide range of health and beauty therapies. The spa has two indoor pools, a sauna, hammam, jacuzzi, massages and various treatments.

For more information, please contact the reception.

## SPORTS

The beautiful surrounding landscape allows the practice of various sports such as hiking, nordic walking, mountain biking, 4x4 off-road, river descend activities. Contact reception for more information.

## SMOKING

Smoking is not allowed in the indoor areas of the hotel. All rooms are equipped with smoke detectors. Please, do not throw cigarettes on the floor.

## SUN LOUNGERS

In order to enjoy the peaceful surroundings of our pool, we inform you that it is not allowed to reserve sun loungers with towels, clothes or any other objects.

The hotel reserves the right to remove the items.

## TAXIS

If you need a taxi, please contact reception.

## TELEVISION

Your room has satellite TV. Please do not try to tune in your TV.

If you need help, please contact reception.

AGUA HOTELS  

---

MONDIM DE BASTO  
\*\*\*\*

W

**WAKE-UP CALL**

If you need the wake-up call service, ask for it at reception.

